

The Saigon International
University



Khóa luận
tốt nghiệp

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

Quản trị khách sạn

Đề tài:

**Giải pháp hoàn thiện quy trình sử dụng hệ thống đặt chỗ
sevenrooms đối với nhà hàng tại khách sạn Vinpearl Landmark 81,
Autograph**

Giảng viên hướng dẫn

ThS. Trương Thị Hải Thuận

Sinh viên

Lâm Thục Nhi

MSSV: 44011901801



Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn
Website: www.siu.edu.vn

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên Lâm Thục Nhi xin cam đoan các số liệu, thông tin sử dụng trong bài Luận văn tốt nghiệp này được thu thập từ nguồn thực tế tại Công ty, trên các sách báo khoa học chuyên ngành (*có trích dẫn đầy đủ và theo đúng qui định*); Nội dung trong báo cáo này do kinh nghiệm của bản thân được rút ra từ quá trình nghiên cứu và thực tế tại khách sạn VINPEARL LANDMARK 81, AUTOGRAPH COLLECTION không sao chép từ các nguồn tài liệu, báo cáo khác.

Nếu sai sót Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm theo qui định của Nhà trường và Pháp luật

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin cảm ơn khoa quản trị kinh doanh – chuyên ngành quản trị Nhà hàng – Khách sạn – nơi em gắn bó thân thương trong bốn năm học vừa qua. Trường Đại học Quốc tế Sài Gòn đã tạo cho em có môi trường học tập lành mạnh, thầy cô đã luôn nhiệt tình giảng dạy và hỗ trợ chúng em trong suốt thời gian học tập tại trường. Bên cạnh đó, Khoa và trường còn tạo điều kiện cho chúng em thoải mái trải nghiệm các buổi hoạt động, chương trình câu lạc bộ với biết bao kỉ niệm đáng nhớ mà thời sinh viên nên có. Không chỉ giúp em đúc kết được nền tảng kiến thức chuyên ngành vững chắc mà trường còn bồi dưỡng kĩ năng sống, kĩ năng giao tiếp trong xã hội ngày nay.

Một lần nữa, em xin chân thành cảm ơn cô Trương Thị Hải Thuận – người đã trực tiếp giúp đỡ, quan tâm, hướng dẫn em cách để hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập trong thời gian qua.

Kể đến, với tình cảm sâu sắc và chân thành nhất, em xin được bày tỏ lòng biết ơn đến tất cả cá nhân và cũng như tổ chức trong Khách sạn Vinpearl Landmark 81 Autograph Collection, đặc biệt là các anh chị quản lí bộ phận Ẩm thực, giám đốc bộ phận Mr. Jaron Guggenheim, anh quản lý bộ phận Vũ chí Nhân, chị trợ quản lý ẩm thực Nguyễn Thị Linh, đã tạo điều kiện cho em trở thành một phần của đại gia đình Vinpearl Landmark 81 Autograph Collection. Cảm ơn các anh chị đồng nghiệp trong bộ phận đã nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ và chia sẻ cho em những kinh nghiệm quý báu và kiến thức thực tế về bộ phận cũng như công việc. Giúp em tìm ra những ưu, nhược điểm của bản thân, qua đó mà em có thêm

nhiều bài học kiến thức và kỹ năng mềm để ngày một hoàn thiện bản thân mình tốt hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

TP.Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 04 năm 2023

Sinh viên thực hiện

LÂM THỤC NHI

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Sự lớn mạnh của ngành Du lịch đã kích thích đầu tư phát triển hệ thống hạ tầng, hệ thống sản phẩm, dịch vụ, mạng lưới phân phối, mang lại nguồn thu, gia tăng xuất khẩu, tạo việc làm... và tác động lan tỏa đến tất cả các ngành, lĩnh vực liên quan. Du lịch đã trở thành điểm sáng của nền kinh tế, đóng góp đáng kể vào GDP của nền kinh tế.

Trong thời điểm Việt Nam đang dần hồi phục do đại dịch và đưa nền kinh tế đi vào hoạt động trở lại bằng những biện pháp và các gói kích cầu, ngành du lịch được kỳ vọng cũng sẽ từng bước đi lên. “Doanh nghiệp kinh doanh khách sạn và du lịch nên đổi mới và đa dạng hóa sản phẩm mới, tập trung vào sức khỏe, an toàn, thiên nhiên và những trải nghiệm đích thực”.

Cùng với sự hỗ trợ của sở, ngành, doanh nghiệp du lịch, công ty lữ hành, cơ sở lưu trú... trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh đã không ngừng nỗ lực thích nghi với hậu dịch COVID-19 trong thời gian qua. Điển hình, ở tại khách sạn Vinpear Landmark 81 Autograph Collection đơn vị kinh doanh đầu tiên đạt thương hiệu Autograph Collection thuộc quản lý của tập đoàn Marriot đã chủ động tiến đến tìm hướng đi mới để khai thác thị trường tiềm năng và duy trì hoạt động kinh doanh. Chính vì thế mà em đã chọn nhà hàng Oriental Pearl thuộc khách sạn Vinpearl Landmark 81 của Marriot là nơi thực tập và làm việc trong hơn ba tháng vừa qua. Thực tập cơ sở ngành là một điều quan trọng và cần thiết đối với mỗi sinh viên, giúp cho sinh viên rèn luyện tốt kỹ năng giao tiếp xã hội đồng thời xây dựng các mối quan hệ với đơn vị thực tập. Trong bài báo cáo thực tập năm tu, em sẽ giới thiệu về khách sạn cũng như bộ phận em đã thực tập, nêu lên mục đích, nội dung thực tập, kết quả, kiến nghị,...

Qua thời gian thực tập, làm việc tại Vinpearl Landmark 81 Autograph Collection. Tại đây em đã tìm hiểu và biết được cách thức vận hành, quản lí của một trong những khách sạn đẳng cấp quốc tế đang hướng tới 6 sao. Bên cạnh đó còn biết được chính sách đãi ngộ, quyền lợi nhân viên khi làm việc tại một trung tâm và học cách chăm sóc khách hàng.

2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài

Mục tiêu:

Nghiên cứu giải pháp hoàn thiện quy trình sử dụng hệ thống quản đặt chỗ Sevenrooms đối với nhà hàng tại khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection. Từ những thực tế nhà hàng và đánh giá ưu nhược điểm, đưa ra giải pháp góp phần hoàn thiện quy trình sử dụng hệ thống quản đặt chỗ Sevenrooms đối với nhà hàng tại khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection

Nhiệm vụ:

Tiến hành phân tích thực trạng quy trình sử dụng hệ thống quản đặt chỗ Sevenrooms đối với nhà hàng tại khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection trong thời gian qua. Nêu ra được những điểm mạnh và những hạn chế cần phải khắc phục. Đề xuất quy trình phục vụ tiệc phù hợp với đơn vị, nâng cao hiệu quả và chất lượng quy trình sử dụng hệ thống quản đặt chỗ Sevenrooms đối với nhà hàng tại khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Phạm vi về vấn đề nghiên cứu:

Nghiên cứu về quy trình sử dụng hệ thống quản đặt chỗ Sevenrooms đối với nhà hàng tại khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection

Phạm vi về không gian: Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection, 720A Điện Biên Phủ, quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh.

Đối tượng nghiên cứu:

Đề tài tập trung nghiên cứu quy trình sử dụng hệ thống quản đặt chỗ Sevenrooms đối với nhà hàng tại khách sạn Vinpearl Landmark 81, Autograph Collection

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu lý thuyết (từ sách, báo, trang web), tiếp theo là phương pháp nghiên cứu thực tiễn (phỏng vấn, quan sát, thực hành thực tập), và phương pháp nghiên cứu định tính. Chủ yếu thu thập dữ liệu bằng chữ và là phương pháp tiếp cận nhằm tìm cách mô tả và phân tích đặc điểm của đối tượng nghiên cứu. Sử dụng hình thức quy nạp, tạo ra lý thuyết, sử dụng quan điểm diễn giải, không chứng minh chỉ có giải thích và dung lý thuyết kiến tạo trong nghiên cứu.

Phương pháp thực tiễn: Thu thập và xử lý thông tin. Thu thập các tài liệu liên quan đến khách sạn, bộ phận nhà hàng, quy trình thông qua quan sát, ghi chép, ghi âm, ghi hình. Sau đó tiến hành tổng hợp phân loại theo mục đích của từng vấn đề.

Phương pháp định tính: Sau khi tổng hợp các thông tin tác giả tiến hành phân tích, đánh giá thực trạng quy trình phục vụ tiệc tại đơn vị, rút ra nhận xét và đề xuất giải pháp phù hợp.

5. Nội dung chính của đề tài

Ngoài ra phụ bì, lời cảm ơn, lời cam đoan, nhận xét của đơn vị thực tập, nhận xét của giáo viên hướng dẫn, mục lục, danh mục các sơ đồ, danh mục các bảng biểu và hình ảnh, phần mở đầu, tài liệu tham khảo, báo cáo được chia làm 3 chương như sau:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình lý luận về hệ thống Sevenrooms đối với nhà hàng tại khách sạn
- Chương 2: Phân tích quy trình sử dụng hệ thống quản lý Sevenrooms đối với nhà hàng tại khách sạn
- Chương 3: Giải pháp về hệ thống Sevenrooms tại nhà hàng Oriental Pearl

CHƯƠNG 1: CỞ SỞ LÝ LUẬN VỀ HỆ THỐNG SEVENROOMS ĐỐI VỚI NHÀ HÀNG TẠI KHÁCH SẠN

1.1 Tổng quan về khách sạn

1.1.1 Khái niệm khách sạn

Theo quy định Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 4391:2015 về khách sạn: Khách sạn trong tiếng Anh được gọi là Hotel. Khách sạn là cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú (với đầy đủ

tiện nghi), dịch vụ ăn uống, dịch vụ vui chơi giải trí và các dịch vụ cần thiết khác cho khách lưu lại qua đêm và thường được xây dựng tại các điểm du lịch.

Thuật ngữ “Hotel” (Khách sạn) có nguồn gốc từ tiếng Pháp. Từ khách sạn theo nghĩa hiện đại được dùng ở Pháp vào cuối thế kỷ XVII, mãi đến cuối thế kỷ XIX mới được phổ biến ở các nước khác. Cơ sở chính để phân biệt khách sạn là sự hiện diện của các buồng ngủ với đầy đủ tiện nghi bên trong so với các nhà trọ thời kì bấy giờ. Mỗi quốc gia đều có những định nghĩa khác nhau về khách sạn đó là dựa vào điều kiện và mức độ phát triển của hoạt động kinh doanh khách sạn của đất nước mình.

Về khái niệm về khách sạn cũng được phản ánh một cách hoàn thiện đúng trình độ và mức độ phát triển của nó. Nhóm tác giả nghiên cứu của Mỹ trong cuốn sách “Welcome to Hospitality” đã nói rằng: “Khách sạn là nơi mà bất kỳ ai cũng có thể trả tiền để thuê buồng ngủ qua đêm ở đó. Mỗi buồng ngủ trong đó phải có ít nhất hai phòng nhỏ (phòng ngủ và phòng tắm). Mỗi buồng khách đều phải có giường, điện thoại và vô tuyến. Ngoài dịch vụ buồng ngủ có thể có thêm các dịch vụ khác như dịch vụ vận chuyển hành lý, trung tâm thương mại (với thiết bị photocopy), nhà hàng, quầy bar và một số dịch vụ giải trí. Khách sạn có thể được xây dựng ở gần hoặc bên trong các khu thương mại, khu du lịch nghỉ dưỡng hoặc các sân bay.” (K. S. Chon (1995). Welcome to Hospitality: An Introduction, Third Edition, South-Western Publishing Company, California, USA.)

Đây là loại hình cơ sở kinh doanh phổ biến nhất trên thế giới hiện nay. Nó được các doanh nghiệp thành lập, đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật để sinh lời. Khách sạn được phân hạng theo số lượng sao từ 1 đến 5 sao, tương ứng theo mức độ tiện nghi phục vụ thấp đến cao. Có thể phân loại khách sạn thành nhiều loại khác nhau như: khách sạn du lịch, hội nghị, khách sạn tạm trú,... tùy theo đối tượng và mục đích sử dụng.

Tại Việt Nam theo Thông tư số 01/202/TT – TCDL ngày 27/04/2001 của Tổng cục du lịch về hướng dẫn thực hiện Nghị định số 39/2000/NĐ – CP của Chính phủ về cơ sở lưu

trú du lịch ghi rõ: “Khách sạn (Hotels) là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch

1.1.2 Phân loại khách sạn

❖ Theo vị trí địa lí

+ Khách sạn thành phố hay khách sạn công vụ (*City Centre Hotel*)

Khách sạn thành phố được xây dựng ở trung tâm thành phố lớn, các trung tâm đô thị hoặc trung tâm đông dân cư nhằm phục vụ các đối tượng khách đi vì các mục đích công vụ, tham gia vào các hội nghị (hội thảo), thể thao, thăm thân, mua sắm hoặc tham quan văn hoá. Các khách sạn này hoạt động quanh năm. (Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn, 2008, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân)

+ Khách sạn nghỉ dưỡng (*Resort Hotel*)

Khách sạn nghỉ dưỡng được xây dựng ở những khu du lịch nghỉ dưỡng dựa vào nguồn tài nguyên thiên nhiên như các khách sạn nghỉ biển, khách sạn nghỉ núi. Khách đến đây với mục đích nghỉ ngơi thư giãn là chủ yếu. Những khách sạn nghỉ dưỡng thường chịu sự phụ thuộc vào điều kiện thời tiết khí hậu nên hoạt động theo thời vụ.

+ Khách sạn ven đô (*Suburban Hotel*)

Khách sạn ven đô được xây dựng ở ven ngoại vi thành phố hoặc các trung tâm đô thị. Thị trường khách chính của các khách sạn này là khách đi nghỉ cuối tuần, đôi khi có cả khách công vụ có khả năng thanh toán trung bình hoặc thấp.

+ Khách sạn ven đường (*Highway Hotel*)

Khách sạn ven đường được xây dựng ở ven dọc các đường quốc lộ (đường cao tốc) nhằm phục vụ các đối tượng khách đi lại trên các tuyến đường quốc lộ sử dụng phương tiện vận chuyển là ô tô và mô tô (giống như đối với Motel).

+ Khách sạn sân bay (*Airport Hotel*)

Khách sạn sân bay được xây dựng ở gần các sân bay quốc tế lớn. Đối tượng khách của loại khách sạn này là những hành khách của các hãng hàng không dừng chân quá cảnh tại các sân bay quốc tế do lịch trình bắt buộc hoặc vì bất kì một lí do đột xuất nào khác.

❖ **Theo mức cung cấp dịch vụ**

+ Khách sạn sang trọng (*Luxury Hotel*)

Khách sạn sang trọng là khách sạn có thứ hạng cao nhất, là khách sạn qui mô lớn, được trang bị bởi những trang thiết bị tiện nghi đắt tiền, sang trọng, được trang hoàng đẹp. Cung cấp mức độ cao nhất về các dịch vụ bổ sung đặc biệt là các dịch vụ bổ sung tại phòng, dịch vụ giải trí ngoài trời, dịch vụ thẩm mỹ (beauty salon, fitness centre), phòng họp...

Khách sạn này có diện tích của các khu vực sử dụng chung rất rộng, bãi đỗ lớn và bán sản phẩm của mình với mức giá bán cao nhất trong vùng.

+ Khách sạn với dịch vụ đầy đủ (*Full Service Hotel*)

Khách sạn với dịch vụ đầy đủ là những khách sạn bán sản phẩm ra với mức giá cao thứ hai trong vùng (thấp hơn giá của khách sạn trong nhóm thứ nhất). Thị trường khách của các khách sạn này là đoạn thị trường có khả năng thanh toán tương đối cao.

Ngoài ra, các khách sạn cung cấp dịch vụ đầy đủ thường phải có bãi đỗ rộng, cung cấp dịch vụ ăn uống tại phòng, có nhà hàng và cung cấp một số dịch vụ bổ sung ngoài trời một cách hạn chế.

+ Khách sạn cung cấp số lượng hạn chế dịch vụ (*Limited-Service Hotel*)

Loại khách sạn này đòi hỏi có qui mô trung bình, là những khách sạn bán sản phẩm lưu trú với mức giá cao thứ ba (trung bình) trong vùng và nhằm vào đối tượng khách có khả năng thanh toán trung bình trên thị trường.

Những khách sạn loại này thường chỉ cung cấp một số lượng rất hạn chế về dịch vụ, trong đó những dịch vụ bắt buộc phải có ở đây là: dịch vụ ăn uống, một số dịch vụ bổ sung như dịch vụ giặt là, dịch vụ cung cấp thông tin và một số dịch vụ bổ sung khác, không nhất thiết phải có phòng họp và các dịch vụ giải trí ngoài trời.

+ Khách sạn thứ hạng cấp – khách sạn bình dân (*Economy Hotel*)

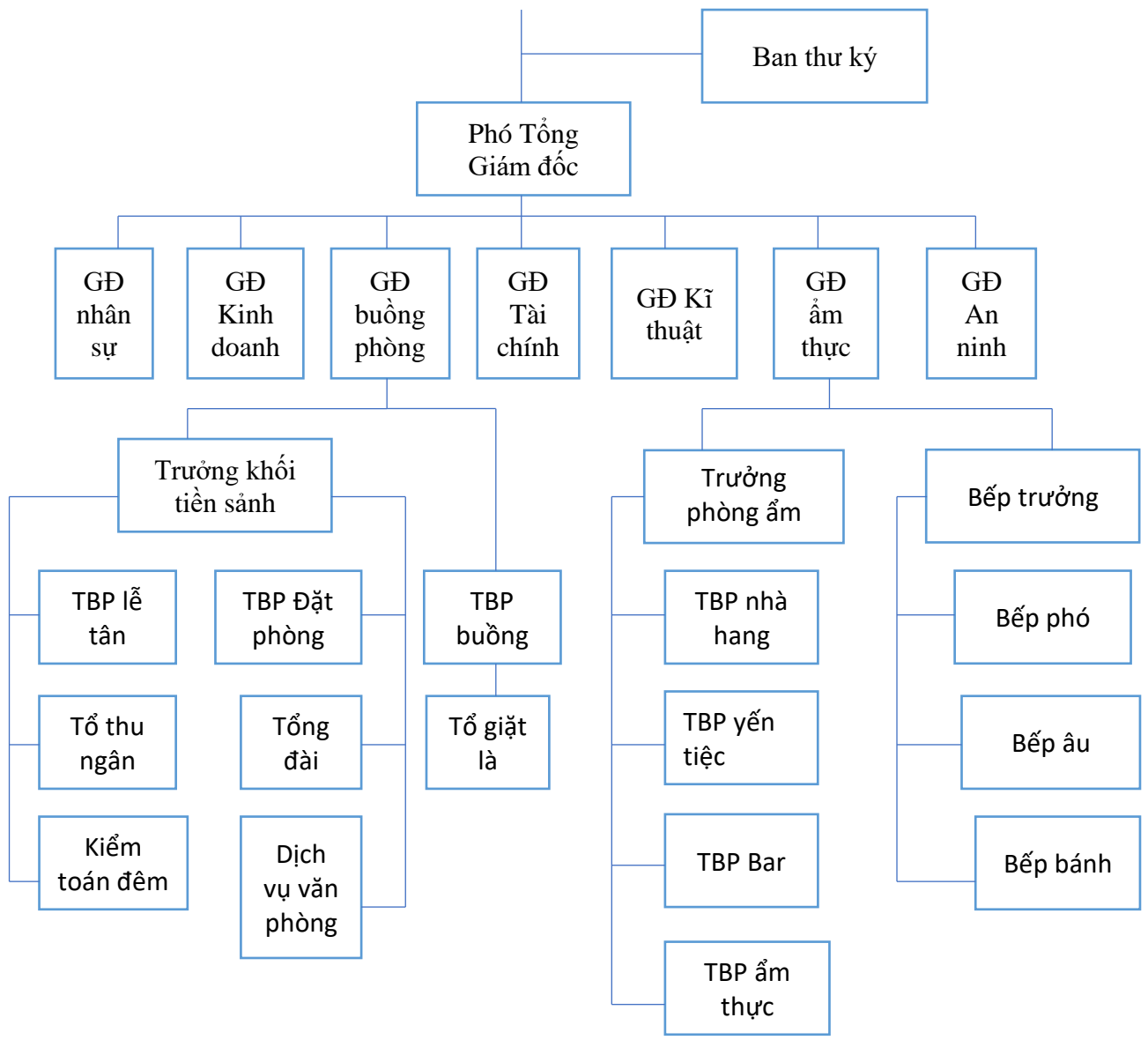
Loại khách sạn bình dân là những khách sạn có qui mô nhỏ, thứ hạng thấp (1-2 sao), có mức giá buồng bán ra ở mức độ thấp (dưới mức trung bình) trên thị trường.

Những khách sạn này không nhất thiết phải có dịch vụ ăn uống, nhưng phải có một số dịch vụ bổ sung đơn giản đi kèm với dịch vụ lưu trú chính như dịch vụ đánh thức khách vào buổi sáng, dịch vụ giặt là, dịch vụ cung cấp thông tin.

1.1.3 Sơ đồ tổ chức và cơ cấu tổ chức của khách sạn

Sơ đồ 1.1: Sơ đồ cơ cấu nhân sự của khách sạn

Tổng giám đốc



(Nguồn: Giáo trình Tổng quan du lịch trường Cao đẳng Thương Mại)

1.2 Tổng quan về nhà hàng

1.2.1 Khái niệm về nhà hàng

Nhà hàng (Restaurant) là nơi cung cấp dịch vụ ăn uống cho thực khách. Hay nói cách khác là nơi bán thức ăn & thức uống cho những người có nhu cầu. Nhà hàng cũng là cơ sở ăn uống phổ cập nhất, đại diện trong các loại hình cơ sở ăn uống nhằm thỏa mãn nhu cầu ăn uống, nghỉ ngơi của khách, là nơi tổ chức tiệc, hội nghị, hội thảo, sự kiện, các cuộc họp,... Ở một số nước Đông Âu, nhà hàng còn là nơi vui chơi giải trí. (Theo Bùi Xuân Phong, 2015, sách Quản trị kinh doanh)

Nhà hàng là nơi mà khách có thể ngồi, được phục vụ, yêu cầu ăn uống từ thực đơn với vài sự lựa chọn và thanh toán một lần vào cuối bữa ăn. Hiện nay, nhiều nhà hàng phục vụ thức ăn bán mang đi, giao tận nơi, hoặc ăn theo kiểu tự chọn, ... (Theo PGS.TS Hà Nam Khánh Giao, 2014, Quản trị cơ sở lưu trú)

Nhà hàng (Restaurant) thường được xây dựng trong các khu vực có hoạt động du lịch phát triển (độc lập hoặc thuộc khách sạn). (ThS Phùng Vũ Bảo Ngọc, 2018)

Theo thông tư số 18/1999/TT-BTM ngày 19/05/1999 của Bộ Thương mại về việc hướng dẫn điều kiện kinh doanh nhà hàng ăn uống, quán ăn uống bình dân thì: Nhà hàng ăn uống là những cơ sở chế biến và bán các sản phẩm ăn uống có chất lượng cao, có cơ sở vật chất, trang thiết bị và phương thức phục vụ tốt, đáp ứng được nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng.

1.2.2 Phân loại nhà hàng

Phân loại nhà hàng là việc làm cần thiết đầu tiên giúp xác định rõ đối tượng khách hàng mục tiêu để nâng cao chất lượng phục vụ. Có nhiều tiêu chí để phân loại nhà hàng, bao gồm: quy mô, đẳng cấp, dịch vụ ăn uống, hình thức phục vụ, mức độ liên kết.

❖ Phân loại nhà hàng theo kiểu đồ ăn (theo menu, món ăn phục vụ)

Phân loại nhà hàng theo kiểu đồ ăn là cách phân loại nhà hàng phổ biến nhất. Các nhà hàng này được phân loại dựa trên các món ăn hay kiểu đồ ăn mà nhà hàng phục vụ. Bao gồm:

- + Nhà hàng Pháp – phục vụ các món ăn Pháp, phục vụ theo kiểu đồ ăn Âu.
- + Nhà hàng Ý – phục vụ các món ăn Ý
- + Nhà hàng Trung Hoa – phục vụ các món ăn Trung Hoa
- + Nhà hàng Á – phục vụ các món ăn của các nước Châu Á
- + Nhà hàng Âu – phục vụ đồ ăn Âu

❖ **Phân loại nhà hàng theo quy mô, đẳng cấp:**

Kiểu phân loại này thường chỉ mang tính tương đối, bao gồm:

- + Nhà hàng bình dân/ các quán ăn nhỏ/ các quầy di động trên đường phố
- + Nhà hàng trung – cao cấp
- + Nhà hàng rất sang trọng

❖ **Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ:**

Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ là tiêu chí phân loại phổ biến nhất hiện nay tại Việt Nam, bao gồm:

- + Nhà hàng phục vụ theo định suất (*Set menu service*)
- + Nhà hàng chọn món (*A la carte*)
- + Nhà hàng tự phục vụ (*Buffet*)
- + Nhà hàng phục vụ đồ ăn nhanh (*Fast food*)
- + Nhà hàng phục vụ tiệc (*Banquet*)

❖ **Phân loại theo loại đồ ăn:**

Đây là cách phân loại nhà hàng theo đồ ăn chính mà nhà hàng phục vụ như:

- + Nhà hàng hải sản/đặc sản: chuyên các món ăn hải sản hoặc các món ăn đặc sản của vùng miền.

+ Nhà hàng chuyên gà/bò/dê: chuyên phục vụ các món được chế biến từ gà/bò/dê

+ Nhà hàng lẩu

Các cách phân loại khác:

Ngoài 4 cách phân loại nhà hàng phổ biến trên đây, một số ít còn phân loại nhà hàng theo các tiêu chí khác. Cụ thể:

❖ Phân loại nhà hàng theo mức độ liên kết có thể chia ra các loại:

+ Nhà hàng ăn uống trong khách sạn, siêu thị, xí nghiệp công nghiệp, trường học, cơ quan hành chính, ...

+ Nhà hàng kinh doanh độc lập – chỉ chuyên kinh doanh ăn uống.

❖ Phân loại nhà hàng theo phương thức phục vụ và đặc tính sản phẩm, người ta có thể chia ra các loại:

+ Nhà hàng dân tộc: chuyên phục vụ các món ăn đặc trưng của một dân tộc nhất định

+ Nhà hàng đặc sản: chuyên phục vụ các món ăn đặc sản của một vùng miền nhất định.

❖ Phân loại nhà hàng theo hình thức sở hữu: nhà hàng tư nhân, nhà hàng nhà nước, nhà hàng cổ phần, nhà hàng liên doanh, nhà hàng 100% vốn nước ngoài. (Smile, 2017)

1.2.3 Bộ phận F&B trong khách sạn

F&B là thuật ngữ viết tắt của từ Food and Beverage Service (Âm thực và đồ uống). Đây là dịch vụ cung cấp đồ ăn thức uống cho khách lưu trú tại khách sạn hoặc khách vắng lại. Ngoài đáp ứng nhu cầu về ăn uống (Room Service), F&B còn kinh doanh các dịch vụ kèm theo như: hội họp, tiệc, giải trí ...

Có thể thấy, mô hình F&B ở khách sạn và của một nhà hàng riêng biệt bên ngoài có sự khác biệt rất lớn. Tùy theo cấp độ sao, số lượng phòng, diện tích... mà mỗi khách sạn sẽ cơ cấu hình thành bộ phận F&B sao cho phù hợp nhất để vận hành. Ví dụ như:

+ Khách sạn 3 sao thường bao gồm 1 nhà hàng phục vụ giờ cố định, 1 quầy bar (thường ở khu vực tiền sảnh) và dịch vụ Room Service khi khách có yêu cầu.

+ Khách sạn 4 sao thì có ít nhất 1 nhà hàng phục vụ các bữa trong ngày với bữa sáng được phục vụ với hình thức buffet (tự chọn) và quầy bar tại các khu vực công cộng như tiền sảnh, hồ bơi hay spa... và dịch vụ Room Service 24/24.

+ Đối với khách sạn từ 5 sao trở lên luôn có ít nhất 2 nhà hàng sẵn sàng phục vụ ăn uống 24/24 với đa dạng hình thức như: Buffet, A-La-Carte, Set Menu... từ các món ăn cao cấp Âu – Á và các món nước sang trọng. Ngoài ra, bên cạnh các quầy bar tại các khu vực công cộng, các khách sạn ngày nay còn có vài khu vực riêng dành cho thực khách thưởng thức chuyên sâu về các loại đồ uống, cocktail như: Lounge, club, các quầy bar mở ở sân thượng hay ngoài bãi biển,... và dịch vụ Room Service 24/24 với chất lượng như bữa ăn tại nhà hàng.

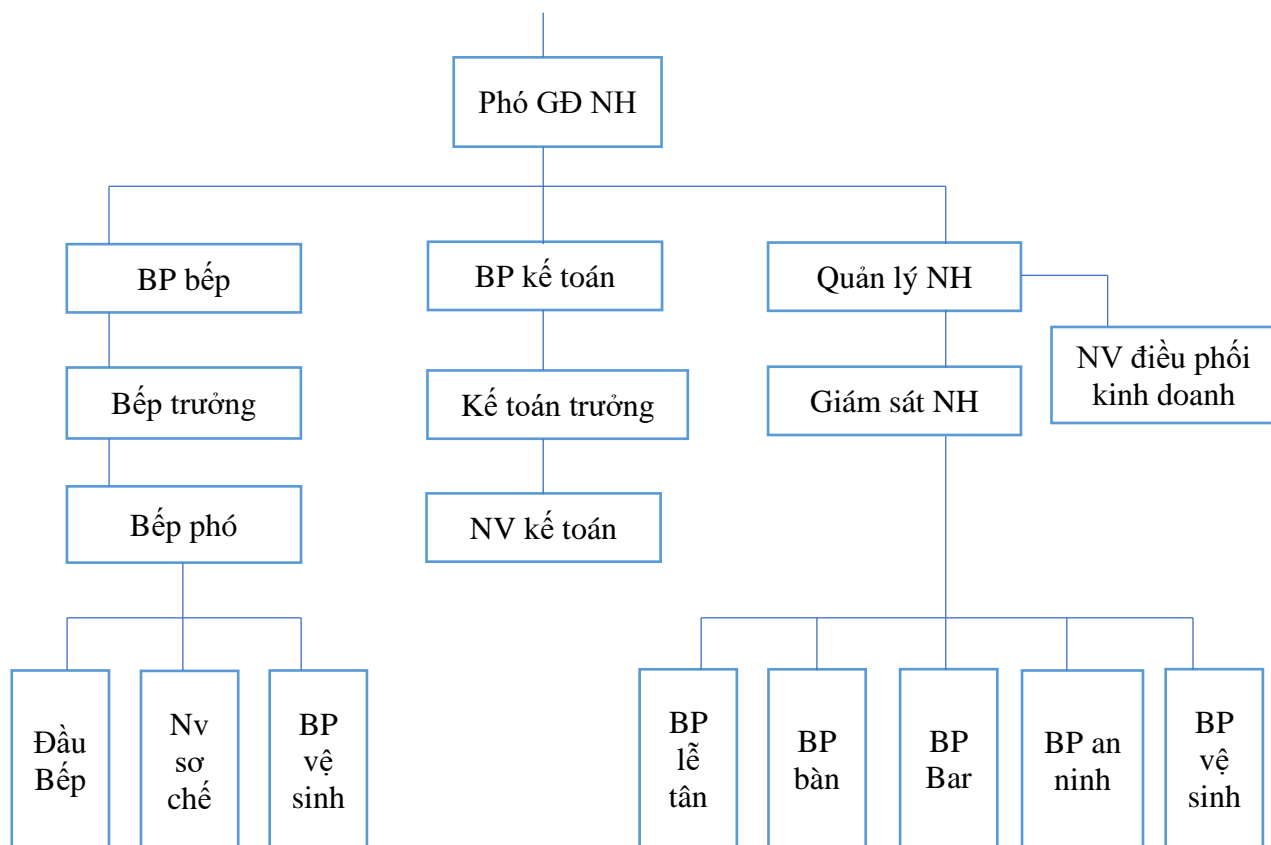
Ngày nay, cùng với lưu trú thì nhu cầu về ăn uống của con người cũng được chú trọng và nâng cao hơn. Ngoài việc ăn no và ngon, khách hàng ngày càng đòi hỏi nhiều điều hơn trong bữa ăn tại nhà hàng. Họ sẵn sàng móc hầu bao để có được những sự trải nghiệm tốt nhất. Vì thế, bên cạnh buồng phòng thì F&B là nơi đem lại nguồn doanh thu khổng lồ cho khách sạn.

1.2.4 Sơ đồ và cơ cấu tổ chức bộ phận F&B

Trong bất kỳ một tổ chức bộ phận nào hoạt động cũng cần có cơ cấu nhân sự rõ ràng và phân chia hợp lý để có thể đạt hiệu quả cao trong doanh thu.

Sơ đồ 1.2: Sơ đồ cơ cấu nhân sự của F&B

Giám đốc NH



(Nguồn: Giáo trình tổng hợp Quản trị nhà hàng, Th.S Trần Thu Hương năm 2015)

❖ *Ban Giám đốc*

+ Có trách nhiệm và quyền hạn điều hành, quản lý, giám sát chung toàn bộ hoạt động kinh doanh bao gồm: nhà hàng, lưu trú, vui chơi giải trí;

+ Tham gia xây dựng kế hoạch kinh doanh, chiến lược, tuyển dụng nhân viên, giải quyết các công việc mang tính nghiêm trọng, đột xuất, bất thường.

❖ *Phó giám đốc*

+ Có trách nhiệm trước giám đốc nhà hàng, hỗ trợ quản lý nhà hàng các công việc liên quan đến quản lý, giám sát theo sự chỉ đạo và phân công của giám đốc nhà hàng, thay mặt giám đốc khi giám đốc vắng mặt.

❖ *Quản lý nhà hàng*